



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO MUNICIPAL

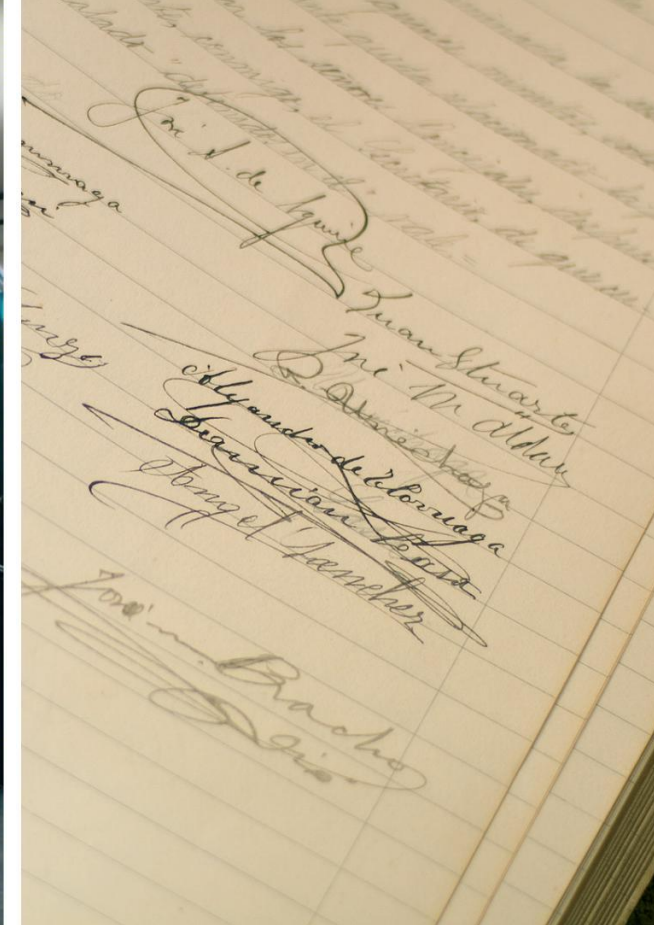
VIGENCIA: 2026-2027
REVISION 02/2026

AENOR

**CARTAS
DE SERVICIO**

UNE 93200

INFORMACIÓN GENERAL



La carta de servicios es el documento que utilizamos en el Ayuntamiento de Getxo para comunicar nuestros servicios y compromisos con las personas que viven, visitan o trabajan en el municipio, y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar que cumplimos con estos compromisos todos los años realizamos una auditoría de la Carta de Servicios, publicamos los resultados obtenidos, e identificamos y realizamos mejoras en nuestros servicios.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Información y orientación: atendiendo las consultas de información sobre el fondo documental municipal y facilitando la investigación.
- Consulta de Documentos.
- Reproducción de documentos.



COMPROMISOS

¿CÓMO LO MEDIMOS?

- Atender de forma profesional a las personas usuarias con una valoración no inferior a 8/10.
- Atender a las personas usuarias garantizando la **coordinación y apoyo** mediante lenguaje claro y comprensible con unos resultados no inferiores a 8/10.
- Garantizar la **facilidad y rapidez para realizar la consulta**, respondiendo en 24 horas (en días laborales) a las solicitudes de la ciudadanía y ofreciendo cita.
- Garantizar la **facilidad y rapidez para obtener reproducciones**, realizándolas en el mismo momento cuando sean menos de 20 fotocopias DIN A4 o DIN A3.
- Garantizar la **facilidad y rapidez para obtener reproducciones de planos completos**, realizándolas en plazo máximo de 3 días laborables desde su pago.

- Por medio de las valoraciones que realiza la ciudadanía en la Encuesta de Satisfacción específica del Archivo disponible en la Sala de Consultas.
- Por medio de las valoraciones que realiza la ciudadanía en la Encuesta de Satisfacción específica del Archivo disponible en la Sala de Consultas.
- Con el registro de las citas concertadas
- Con el porcentaje de fotocopias entregadas.
- Con el porcentaje de fotocopias entregadas.

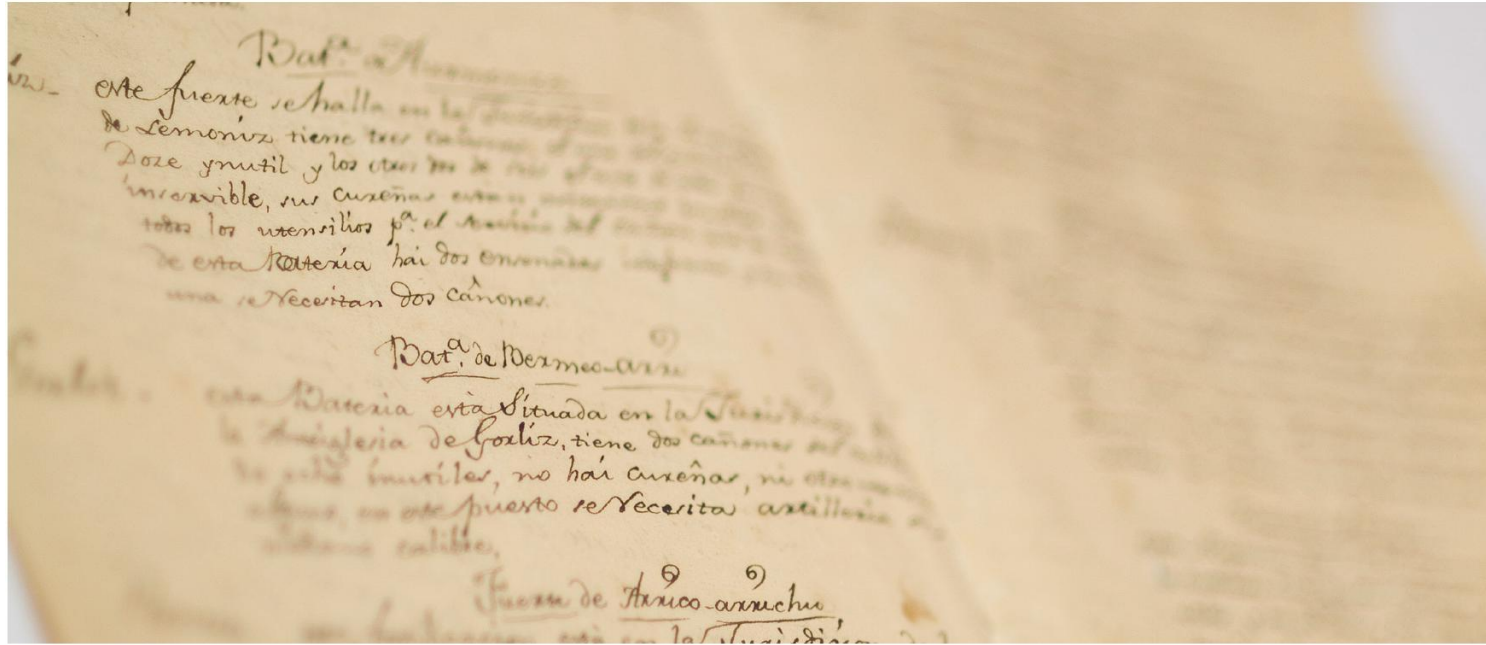


¿DÓNDE COMUNICAMOS EL **CUMPLIMIENTO** DE LOS COMPROMISOS?

El resultado del cumplimiento de los compromisos se publica anualmente en la web municipal, accesible en el siguiente enlace: <https://www.getxo.eus/es/servicios-basicos/archivo-municipal>.

EN LA WEB MUNICIPAL TAMBIÉN SE PUEDE CONSULTAR:

- Los derechos y deberes de la ciudadanía en relación al servicio.
- La legislación aplicable.



¿CÓMO PUEDEN AYUDARNOS A MEJORAR?

Las personas usuarias pueden ayudarnos en la mejora continua del servicio del Archivo dándonos su opinión a través de:

- Las **encuestas específicas** de expectativas y de satisfacción que dispone el Archivo en la Sala de Consultas
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- El **programa de Avisos, Quejas y Sugerencias** de la página web del Ayuntamiento www.getxo.eus



¿DÓNDE ESTAMOS?



CASA CONSISTORIAL

Calle Fueros nº 1
Semisótano
48992 Getxo



ACCESO

Bizkaibus
Parada Neguri del metro



CONTACTO

archivo@getxo.eus



HORARIO

Lunes a viernes
8:00-14:00h



www.getxo.eu